



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**Burnout en trabajadores de una tienda Retail de Nuevo
Chimbote, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Psicología

AUTOR:

Barboza Mantilla, Juan Carlos (ORCID: [0000-0002-2974-6784](https://orcid.org/0000-0002-2974-6784))

ASESOR:

Mg. García García, Eddy Eugenio (ORCID: [0000-0003-3267-6980](https://orcid.org/0000-0003-3267-6980))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Organizacional

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación está dedicado a mi novia e hijo por siempre estar conmigo y creer en mí.

A mis padres por su soporte durante todos estos años. A mi compañero Gray por ayudarme a pensar fuera de la caja.

Agradecimiento

Empezar agradeciendo a mis profesores Wilmer Farfán, Manuel Alva y Martín Castro por las enseñanzas y el apoyo durante todos estos años de estudio.

También agradecer a todos mis amigos que colaboraron de una u otra manera con la realización de este trabajo investigativo, en especial a mi buena amiga y colega Ximena.

El autor

Índice de Contenidos

| | |
|--|------|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de figuras | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III. METODOLOGÍA | 9 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 9 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 10 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 11 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 11 |
| 3.5. Procedimientos | 13 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 13 |
| 3.7. Aspectos éticos | 14 |
| IV. RESULTADOS | 15 |
| V. DISCUSIÓN | 24 |
| VI. CONCLUSIONES | 32 |
| VII. RECOMENDACIONES | 33 |
| REFERENCIAS | 34 |
| ANEXOS | |

Índice de figuras

| | | |
|----------|--|----|
| Figura 1 | Frecuencias y porcentajes de niveles de Burnout | 15 |
| Figura 2 | Frecuencias y porcentajes de niveles de Agotamiento Emocional | 16 |
| Figura 3 | Frecuencias y porcentajes de los niveles de Cinismo | 17 |
| Figura 4 | Frecuencias y porcentajes de los niveles de Eficacia Profesional | 18 |
| Figura 5 | Frecuencias y porcentajes de los niveles de burnout en Atención al cliente | 19 |
| Figura 6 | Frecuencias y porcentajes de los niveles de burnout en Reposición | 20 |
| Figura 7 | Frecuencias y porcentajes de los niveles de burnout en Cajas | 21 |
| Figura 8 | Frecuencias y porcentajes de los niveles de burnout en el Género Masculino | 22 |
| Figura 9 | Frecuencias y porcentajes de los niveles de burnout en el Género Femenino | 23 |

Resumen

El objetivo de esta investigación fue conocer los niveles de burnout en trabajadores de una tienda retail en Nuevo Chimbote, se trabajó con toda la población conformada por 60 personas a quienes se les aplicó el Inventario de burnout de Maslach – Encuesta general, esta investigación de tipo básico, de diseño no experimental, de nivel descriptivo y de corte transversal; los resultados obtenidos muestran que casi la mitad de las personas tienen niveles moderados del síndrome, al mismo tiempo se analizaron los puntajes de las 3 dimensiones de la prueba y los niveles de burnout de las diferentes áreas de trabajo y por género. Luego de analizar esta información, se concluyó que la mayoría de los trabajadores están en riesgo de sufrir burnout y ya han desarrollado sintomatología del síndrome. También pudo observarse que las mujeres puntuaron ligeramente más alto que los hombres en cuanto los niveles de burnout. Todo esto representa que los trabajadores de las tiendas retail serían una población en riesgo de desarrollar burnout.

Palabras Claves: Síndrome de Burnout, estrés, agotamiento emocional, MBI-GS.

Abstract

The objective of this research was to know the levels of burnout in workers of a retail store in Nuevo Chimbote, we worked with the entire population made up of 60 people to whom the Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS) was applied. This research had a descriptive, cross-sectional, non-experimental design; The results obtained show that almost half of the people evaluated have moderate levels of the syndrome, at the same time the scores of the 3 dimensions of the test and the burnout levels of the different work areas and by gender were analyzed. After analyzing this information, it was concluded that most of the workers are at risk of suffering burnout and have already developed symptoms of the syndrome. It was also observed that women scored slightly higher than men in terms of burnout levels. All this represents that retail store workers would be a population at risk of developing burnout, however, larger-scale studies would be necessary to develop a more concise conclusion.

Keywords: Burnout syndrome, emotional exhaustion, MBI-GS.

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación descriptivo se realizó apuntando a obtener datos específicos sobre los niveles de burnout en los trabajadores de una tienda Retail. El burnout es una de las tantas enfermedades resultante del estrés crónico en el trabajo, que se manifiesta en respuesta a estresores del centro de labores y por la interacción en exceso con personas receptoras de servicios; afectando con esto no solo a los individuos que padecen el síndrome sino también a la empresa a la que pertenecen y a los clientes con los que interactúan; por otro lado, es bien sabido que las empresas retail usan horarios rotativos para sus trabajadores y que éste tipo de modalidad de trabajo hace más proclive a las personas a tener estrés (Estrella y Portalanza, 2015).

Datos recogidos por la Organización Mundial de la Salud OMS (2010), muestran que cada año hay aproximadamente 160 millones de nuevos casos en lo que enfermedades relacionadas al trabajo se refiere y plantea que muchas condiciones de trabajo generan dolor de espalda en un tercio de ellos, 16% presentan pérdida de audición, 10% alguna forma de cáncer de pulmón y 8% de la muestra de depresión y burnout atribuidos a riesgos del trabajo; por su parte la Organización Internacional del Trabajo OIT (2010) calcula que aproximadamente 2.34 millones de personas fallecen cada año debido a enfermedades relacionadas al trabajo.

Al contrastar múltiples estudios se puede apreciar que aproximadamente entre el 21% y el 67% de las personas que trabajan en áreas relacionadas a salud mental han experimentado altos niveles de burnout (Adm Policy Ment Health, 2012). Un estudio conducido en California del Norte por Webster y Hackett (1999) en 151 trabajadores de salud mental comunitaria encontró que el 54% presentaba un alto agotamiento emocional y 38% altos niveles de despersonalización, sin embargo, la mayoría reportó también niveles altos de realización personal. En el año siguiente, Rohland (2000) realizó un estudio en Iowa en 29 directores de centros comunitarios de salud mental, sus resultados arrojaron reportes de alto agotamiento emocional y bajos logros en más de 2 tercios de sus evaluados, además casi el 50% informó altos niveles de despersonalización. Por su parte, Siebert (2005) encuestó 751 trabajadores

sociales de un capítulo estatal, 36% de la muestra puntuaron alto en agotamiento emocional, cabe resaltar que en éste estudio se usó una medida única, que fue: “Actualmente tengo problemas de agotamiento”; 18% de los encuestados apoyó la afirmación. Posteriormente Oddie y Ousley (2007) realizaron 2 trabajos investigativos en dicho año, el primero fue examinar a 71 trabajadores forenses de salud mental en el Reino Unido, donde el 54% reportó altas tasas de agotamiento emocional; el segundo fue una revisión de estudios previos, también en el Reino Unido, donde concluyeron que entre el 21% y 48% de trabajadores de salud mental en general, mostraba un alto agotamiento emocional. Otro estudio fue hecho en España por Redó (2017) en 91 educadores, encontrando que un alto porcentaje de dicha población presentaba alteraciones en las dimensiones de agotamiento emocional (48%) y un bajo porcentaje en despersonalización (20%), representando esto un creciente problema en dicha área. Illner (2011) encontró que en Alemania los casos de individuos que presentan síntomas de burnout en el lapso de 20 años (1990 y 2010) se habían incrementado a más del doble y para el momento de su publicación había entre 20 y 25% de los trabajadores en riesgo de sufrir las consecuencias de las altas demandas de un mundo laboral en constante transformación.

En Latinoamérica, para un gran sector de la población preponderan problemas de salud laboral de otra índole muy graves, el burnout también está presente y en aumento (Bambula y Gómez, 2016). La mayoría de estudios hechos de manera más local como el realizado en Colombia por Correa, Muñoz y Chaparro (2008) donde se evaluó un grupo de 44 docentes universitarios, y en el cual 9% presentaba alta despersonalización, 9% altas consecuencias físicas y 16% altas consecuencias sociales. Otro el realizado en Chile por Faúndez, y Gil-Monte (2007) en 393 trabajadores de servicios humanos, donde 33% presentó indicadores moderados de burnout y sólo el 1.27% fueron casos graves.

Sin embargo, en el Perú no hay a la fecha una investigación sobre el burnout que se centre específicamente en el sector Retail, por lo cual, este estudio reúne datos de múltiples investigaciones sobre el burnout y pretende servir como una fuente reciente sobre el tema para futuros estudios,

proporcionando información de cómo es y cómo se manifiesta el síndrome de Burnout en los trabajadores de compañías retail además de ser de utilidad a las áreas de Recursos Humanos de las compañías Retail, facilitándoles alternativas y recomendaciones para que puedan proporcionar una mejor calidad del clima laboral de sus instalaciones y con esto no solo beneficiarse ello sino también a los miles de trabajadores que allí laboran y que forman parte de la sociedad.

Considerando la alta exigencia que conlleva para las personas el trabajar en este tipo de empresas, se consideró de gran interés conocer:

¿Cuál es el nivel de burnout en trabajadores de una tienda Retail de Nuevo Chimbote, 2020?

De modo que se pueda no solo dar luces sobre cómo es la situación en este sector sino también servir como antecedente para futuras investigaciones.

Por lo tanto, esta investigación tiene como objetivo principal: O.G. Determinar el nivel de burnout en trabajadores de una tienda Retail. Al mismo tiempo, tiene como objetivos específicos: O.E.1 Determinar el nivel de agotamiento emocional en trabajadores de una tienda Retail. O.E.2 Determinar el nivel de cinismo en trabajadores de una tienda Retail. O.E.3 Determinar el nivel de eficacia profesional en trabajadores de una tienda Retail.

II. MARCO TEÓRICO

Un estudio conducido por Torres, Zevallos (2019), de enfoque cuantitativo descriptivo, en 78 trabajadoras de Call Center de hospitales de ESSALUD del sur del Perú, donde la mayoría de dicha población (69.23%) presenta el síndrome de burnout. A estas 78 personas se les aplicó el cuestionario de Burnout de Maslach (MBI), del mismo modo se hizo una de los resultados obtenidos por edades, tiempo de servicio, turno laboral y ciudad donde se labora. En cuanto a sus dimensiones se encontró que 32.05% puntuaba alto en agotamiento emocional, 50% alto en despersonalización y 34.62% bajo en realización personal. Este trabajo investigativo concluyó que, al encontrar tal porcentaje de trabajadoras con burnout, existe una predisposición de riesgo latente que empleadas de trabajos similares del resto del país desarrollen el síndrome.

Cicerone (2013), bachiller en psicología de la Universidad Abierta Interamericana, realizó una investigación sobre el tema “Call Center y síndrome de Burnout”, estudio de tipo no experimental, realizado con una muestra no aleatoria de voluntarios integrada por 60 personas de ambos sexos y distintas edades, el grupo fue dividido en dos y por cada una de estas personas evaluadas se permitió evaluar el síndrome de Burnout, utilizando el Maslach Burnout Inventory. Con el objetivo de analizar comparativamente el grado de exposición al Burnout en sujetos que trabajan en Call Center y sujetos cuyo objeto de trabajo son personas, pero no trabajan en Call Center, luego del análisis estadístico, llegaron a la conclusión que del total de la muestra el 77% de los sujetos que trabajan en Call Center, padecen de síndrome de Burnout. Podría decirse que 23 personas de las 30 a las que se le aplicó el MBI están “quemados” y 7 personas (23%) se encuentra por debajo de los valores de prevalencia.

Redó (2017), realizó un estudio sobre la incidencia del síndrome de burnout en profesores de educación infantil y primaria, dicho trabajo apuntó a conocer la percepción de los docentes. El estudio fue transversal y la información fue recogida a través de la encuesta, al final se obtuvo como respuesta 91 cuestionarios resueltos por los docentes. Los resultados obtenidos fueron que el 48% de los evaluados puntuaron alto, 38.13% en moderado y 20% en bajo,

comprobando con esto, la existencia de una elevada parte de la población evaluada con burnout o en riesgo del mismo, esto confirma también que estamos ante un problema que va creciendo con el tiempo.

Aldrete, et al. (2008), realizó un estudio en México titulado “Factores psicosociales laborales y Síndrome de Burnout, diferencias entre hombres y mujeres docentes de secundaria, Zona Metropolitana de Guadalajara”, dicha investigación buscaba identificar las diferencias entre los factores psicosociales laborales y el síndrome de burnout entre hombres y mujeres que se desenvolvían como docentes de educación secundaria. La investigación fue transversal, observacional y analítica, la muestra fue no probabilística y constaba de 186 mujeres y 171 hombres. Las pruebas utilizadas fueron el (MBI) y la Batería de Factores Psicosociales en el Trabajo Académico. Los resultados obtenidos mostraron que un 84,1% de mujeres y 77,2% de hombres presentaron alguna dimensión de la escala de MBI quemada. Ambos identificaron la presencia de factores psicosociales laborales, hallándose relación ($p < 0,05$) con el Síndrome de Burnout en los hombres con las condiciones de trabajo, el contenido y características de la tarea y la interacción social y en las mujeres con exigencias laborales.

Arteaga y Rodríguez (2019) realizaron una investigación que tuvo por objetivo, determinar las evidencias de validez del Inventario de Maslach-GS, en una muestra de 350 inmigrantes venezolanos, que laboraban en el distrito de Trujillo, con rangos de edades entre 25 a 45, dicha investigación fue de diseño instrumental. Los resultados mostraron el índice de validez de la prueba en $>.40$ y el índice de confiabilidad es $.78$ a $.87$.

Faúndez y Gil-Monte, (2007), realizaron una investigación que tuvo por objetivo analizar la prevalencia del Síndrome de quemarse por el trabajo, en una población de 393 profesionales de servicios humanos de Chile. Como instrumento para la evaluación se utilizó el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT). De los participantes el 65.3% presentó niveles bajos, el 33% de los evaluados niveles moderados de burnout y solo el 1.27% fueron niveles altos. Mostrando esto que existe gran parte de los profesionales de servicios humanos están en riesgo de padecer el SQT.

Choi, Choi, Park, Uhm, Lee, Chang y Kim (2019) realizaron un estudio que investigó las características según factores demográficos y ocupacionales del Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) y escalas relacionadas a este. Los evaluados fueron 3331 trabajadores de 3 diferentes sectores de una empresa electrónica. Completaron encuestas de factores ocupacionales, de factores demográficos, el formulario corto de la escala coreana de estrés ocupacional (KOSS-SF), el MBI-GS, el cuestionario de salud del paciente-9 (PHQ-9) y la versión abreviada de la calidad de vida de la OMS (WHOQOL-BREF). Se analizó las correlaciones entre las pruebas administradas, se categorizaron, se compararon las puntuaciones medias de las subescalas del MBI-GS y se presentaron los cuartiles de subescalas del MBI-GS. Los resultados mostraron que el MBI-GS es un instrumento válido y confiable para medir el burnout y a su vez se identificaron muchos factores demográficos y ocupacionales que afectaban el al burnout en una de las empresas, también se encontró que el grado de burnout en mujeres era más alto que en los hombres.

Nguyen, Kitaoka, Sukigara & Thai (2018), llevaron a cabo un estudio que apuntaba a crear una versión vietnamita tanto del MBI-GS como de la escala de áreas de trabajo de vida (AWS), con el fin de evaluar el estado de burnout de las enfermeras clínicas vietnamitas y desarrollar un modelo causal de burnout de las enfermeras clínicas. El estudio fue de diseño descriptivo y transversal. El cuestionario fue dividido manualmente en directo por los departamentos de enfermería a 500 enfermeras clínicas en 3 hospitales diferentes. Se encontró que ambas escalas eran válidas y confiables y dentro de las participantes se encontró 0.7% con niveles severos de burnout, 15.8% con niveles moderados y 17.2% estaban agotadas emocionalmente. Mientras que el mejor predictor de burnout fue en las enfermeras que estaban de guardia y tenían que trabajar 24 horas.

McCain, McKinley, Dempster, Campbell, & Kirk (2018) realizaron un estudio que buscaba medir la resiliencia, el afrontamiento y la calidad de vida profesional de los médicos, dicha investigación fue de diseño transversal y utilizó un cuestionario online en un único fideicomiso del servicio nacional de salud, en 283 médicos de atención primaria y secundaria. Se halló una media en la resiliencia de 68.9., 37% de los médicos presentaban niveles altos de burnout,

72% un estrés traumático secundario y 24% tenía baja satisfacción por la compasión. Se encontró que el burnout estaba positivamente asociado con baja resiliencia, baja satisfacción por la compasión, alto estrés traumático secundario y un uso con mayor frecuencia de mecanismos de afrontamiento desadaptativos. Los problemas no clínicos en el lugar de labores fueron el factor principal que se percibió como causa de baja resiliencia en los médicos. Los médicos que sufrían de burnout era más proclives a utilizar mecanismos de adaptación desadaptativos.

Kawamura, Takayashiki, Ito, Maeno, Seo & Maeno (2018) investigaron los factores asociados con el burnout entre médicos tratantes. Fue un estudio transversal que inicio desde abril de 2013 hasta marzo de 2014, se distribuyó 1897 cuestionarios autoadministrados. Dentro de la batería de pruebas estaba el MBI-GS (versión japonesa), la escala de coherencia SOC (versión japonesa), las escalas breves de estrés laboral (BSJS), factores demográficos, media de horas semanales de trabajo y factores relacionados con la instrucción de los residentes. De la muestra total, considerando los criterios de inclusión y los que no respondieron se trabajó con el 55.9% (1061) de la muestra, donde se encontró una prevalencia de burnout del 17.2%, siendo los profesionales con menos experiencia como doctores, más probabilidades de ser mujeres, que trabajaban más horas y con baja puntuación en la SOC, que aquellos sin burnout. Los porcentajes de médicos con burnout fueron 35,7%, 12,8% y 3,2% en los grupos de SOC bajo, medio y alto, respectivamente. Se concluyó que el burnout estaba significativamente asociado con los puntajes de SOC luego del ajuste de factores de estrés y de amortiguación.

Si prestamos atención a la forma de vida cotidiana en las últimas décadas, el estrés es inherente a ella, más aún en los ambientes de trabajo de ventas, donde forma parte de léxico habitual de sus miembros, debido a la alta exigencia, carga de trabajo e interacción con otros seres humanos. A pesar que cierto nivel de estrés puede ser estimulante para el rendimiento de una persona, su presencia de forma sostenida durante largos períodos de tiempo puede desencadenar efectos nocivos en las personas. Cuando esta presión se vuelve “insoportable” para la persona, hablamos de estrés como riesgo psicosocial para el trabajador (Parent-Thirion et al, 2007). Que un empleado/a llegue a sentirse

quemado/a debido al trabajo, es algo que afecta directamente su vida personal y productividad laboral.

Desde hace varias décadas atrás es bien sabido que las dificultades del trabajo impactan de alguna manera en la vida de las personas; en 1970 se empezó a identificar el nombre burnout, es denominada por primera vez por el psicólogo estadounidense Herbert J. Freudenberger, quien hacía referencia a los conflictos que surgían en los servicios sociales. En la misma década surgen un volumen de artículos acerca de clínicas gratuitas y posteriormente en un artículo sobre trabajadores del cuidado de la salud y ocupaciones relacionadas al servicio humano. En ambas instancias se identificó que el burnout estaba anclado en las ocupaciones donde hay alta interacción humana entre una parte que provee un servicio y la otra que recepciona el mismo.

Dentro de las múltiples definiciones de burnout, Christina Maslach, creadora del Maslach Burnout Inventory (MBI) lo define como un síndrome psicológico de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal reducida que se da en sujetos que trabajan en campos relacionados a la atención a otros individuos en alguna medida (Maslach, Jackson y Leiter, 1996). Maslach ubica a este fenómeno como una problemática sumamente real y que tiene lugar en ambientes laborales caracterizados por mucha tensión laboral y altos niveles de presión, que genera en el individuo respuestas disfuncionales en su centro de trabajo, entorno familiar y social. Para los ojos de la profesora Maslach, el burnout es una enfermedad laboral en alza y que es exclusiva de trabajadores y profesionales cuya función es ayudar y brindar servicios a otras personas, tal vez porque gran parte de los estudios realizados en éste tema fueron hechos en profesionales de educación y la salud.

Christina Maslach y Susan Jackson (1983) desarrollan el que sería el instrumento más popular para medir el fenómeno del burnout en tiempos modernos, el Maslach Burnout Inventory (MBI), instrumento que ha sido ampliamente usado en el mundo y traducido a sus idiomas en consecuencia. Años después, Tomasz Pasikowski (1996), profesor perteneciente al Instituto de Psicología de la universidad Adam Mickiewicz, crea una versión polaca del cuestionario, justo en el tiempo en que tenía lugar una animosa discusión en la

comunidad científica sobre la ampliación del modelo original de Maslach y, que buscaba tratar el burnout laboral como un fenómeno no encasillado exclusivamente a los trabajadores de las profesiones de servicios humanos encargadas de ayudar personas. A raíz de esto, ese mismo año, surge el Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS), desarrollado en conjunto por Christina Maslach, Wilmar Schaufeli, Michael Leiter y Susan Jackson (1996), que tenía como función medir el nivel de burnout de trabajadores en general, sin importar su profesión. Dicho instrumento constaba de 3 dimensiones: la primera es el agotamiento emocional, siendo éste el elemento clave del síndrome, e indica que los individuos muestran fatiga, sentimientos de estar emocionalmente exhaustos y donde la presión ha sobrepasado sus recursos emocionales; la segunda es cinismo, el cual refiere a actitudes negativas, distantes e indiferentes al lugar de trabajo, la utilidad de este y los prestatarios de sus servicios, el cinismo también es definido como una respuesta adaptativa al estrés que sufre la persona; por último la tercera es la eficacia profesional, esta se refiere a una tendencia del individuo a evaluarse así mismo de forma negativa, con falta de habilidades y pobre eficacia.

En la década del 80, Harrison (1983) diseñó el Modelo de Competencia Social de Harrison, en este, se sugiere que el síndrome de burnout guarda relación con la competencia percibida; esto implica que cuando el trabajo de un sujeto consiste en alguna forma de atención a las personas, existirán factores positivos o negativos que influirán en su productividad. En caso que los factores sean positivos y exista una buena motivación, los resultados serán deseables para la persona y la empresa, por el contrario, de ser negativos, impactarán desfavorablemente en el logro de las metas y disminuirán la autoeficacia de la persona. En caso de mantenerse estas condiciones por un largo período de tiempo, la probabilidad de que la persona desarrolle burnout se incrementa.

Para Pines (1993) y su modelo motivacional, el burnout es adquirido por aquellas personas que tienen demasiadas expectativas y motivación por un puesto de trabajo; el autor elabora este modelo explicativo del burnout como un estado de agotamiento en todo aspecto (físico, mental y emocional) producto de una desilusión laboral y en la cual el sujeto tiene disminuida su capacidad de adaptación.

En el mismo año Cherniss (1993) explica el burnout a través de su modelo de autoeficacia, en el cual afirma que, a mayores sentimientos de autoeficacia percibida por un sujeto, éste tiene una probabilidad menor de desarrollar burnout, debido a que el estrés experimentado es menor en situaciones difíciles o amenazadoras, pues se sienten en la capacidad de afrontarla de manera adecuada. Concluye en que la logro independiente y exitoso de las metas incrementa la eficacia del individuo.

Otro modelo surgido ese año fue el de Thompson, Page y Cooper (1993), en el cual destacan 4 factores involucrados en la aparición de síntomas de burnout, vienen a ser: Las divergencias entre las demandas de la tarea misma y los recursos que posee el sujeto, las expectativas de éxito personal, el nivel de autoconciencia y los sentimientos de confianza en sí mismo. Los autores plantearon que, cuando el sujeto tiene muchas decepciones en el logro de sus metas laborales que se ha propuesto, más la conjunción de los factores mencionados, la despersonalización se vuelve una estrategia de afrontamiento ante dicha situación que es percibida como amenazante y de peligro.

Otros tipos de modelos explicativos del burnout son los que tienen base en las teorías del intercambio social, los cuales se mueven dentro del espectro de la comparación social; un individuo al interrelacionarse con otros siempre generará dicho proceso que puede hacer que se perciban falta de ganancias, de logros o de equidad. Todo esto, suma a la posibilidad de desarrollar burnout (Martínez, 2010).

Hobfoll y Freedy (1993) y su modelo de conservación de recursos plantean que en aras de disminuir los niveles de burnout se debería incrementar los recursos para los trabajadores, eliminando así su vulnerabilidad; del mismo modo se tiene que trabajar en las cogniciones y como la persona percibe lo que le sucede de una forma más positiva, bajando con esto la cantidad de estrés y previniendo así la aparición del burnout.

En el mismo año, Buunk y Schaufeli (1993) crean su modelo de comparación social, que apuntaba a dar luces sobre la visión del burnout en enfermeras de centros médicos. Este modelo propone 2 tipos de burnout, mientras uno se refiere al intercambio social con pacientes, el otro trata los

procesos, mecanismos de afiliación y comparación con el resto de individuos que laboran en su entorno. Los autores también dieron a conocer ese mismo año que hay 3 fuentes de estrés relacionadas en relación con la sociedad y que coexisten dentro de un centro laboral: la falta de control, la incertidumbre y la percepción de equidad.

Años más tarde Golembiewski, Munzenrider y Carter (1988) desarrollaron su Modelo de Fases, en dicho modelo los autores proponen una progresión de síntomas secuencial durante un período de tiempo, siendo así, la despersonalización sería la etapa que da inicio al burnout, la realización personal disminuida es la siguiente y finalmente el agotamiento emocional. Los autores explican que, ante una mala producción en el trabajo, se va acumulando la sobrecarga laboral, generando fatiga, volviendo a la persona más irritable y con todo esto la persona desarrolla estrategias para distanciarse de la situación amenazante, pudiendo ser estas estrategias constructivas o no; todo esto durante el paso del tiempo disminuye la realización personal y desemboca en el agotamiento emocional.

En el modelo hecho por Cox, Kuk y Leiter (1993), el burnout viene a ser un fenómeno propio de las profesiones en las que existe contacto directo con las personas, este modelo es más humanitario y tiene al agotamiento emocional como dimensión esencial del fenómeno. En este sentido, la despersonalización viene a ser la estrategia para lidiar con el agotamiento emocional y producto del estrés al que se ve enfrentado el trabajador, la baja realización aparece como resultado cognitivo.

Para Winnubst (1993) el síndrome de burnout está influido por los problemas que derivan del clima, cultura y estructura de la organización; para Winnubst la estructura dicta la organización, por ende, el burnout estaría influenciado por los problemas relacionados al clima, cultura, estructura organizacional y el apoyo social de la misma. Por último, mencionar que este último factor también es sumamente importante para prevenir los niveles de burnout, en la medida que afecta e influye sobre la percepción del sujeto respecto a la estructura de la organización.

Otro modelo muy popular para explicar el burnout es el de Gil-Monte (1997), el cual, al momento de explicarlo toma en consideración las variables de tipo personal, organizacional y las estrategias para lidiar con el estrés; explica el burnout como una reacción ante el estrés percibido del entorno laboral y surge como resultado de una reevaluación ante la amenaza, dicha respuesta vendría a ser una variable mediadora entre el estrés y sus secuelas.

Con todo lo mencionado es necesario mencionar que el burnout es un síndrome que genera muchos problemas a la persona que lo padece, a nivel emocional la persona presenta desde cambios de ánimo hasta desmotivación y agotamiento mental, por otro lado, a nivel físico la persona puede presentar dolores musculares y alteraciones somáticas como problemas cardiovasculares, cefaleas, problemas gastrointestinales, alteraciones en el sueño, taquicardias, disminución del apetito sexual, entre otros.

Por otro lado, si bien el burnout es un síndrome que se da en el contexto de la interacción de una persona con otro dentro de una organización, también hay variables personales, que tienen un rol de importancia en el desarrollo del síndrome en ciertos individuos, como las mencionadas por Edelwich y Brodsky (1980), en las puntúan que las personas con demasiadas expectativas acerca de un trabajo, la remuneración o su clima organizacional tienen una mayor probabilidad de llegar a tener agotamiento emocional en el caso la realidad sea siendo contraria a la esperada.

Con todo lo dicho es de interés mencionar también el aporte de Kobassa (1982), que plantea que existen estilos de conductas en respuesta al estrés, y a raíz de esta teoría vieron la luz explicaciones globales, como la personalidad resistente de Kobassa y explicación desarrollada por Antonovsky (1979) llamada el sentido de coherencia. La primera señala que el reto, el compromiso y el control constituyen la personalidad resistente y la segunda que el apoyo familiar, creencias, formación, economía del sujeto y apoyo social, etc., son los que ayudan al sujeto a desarrollar respuestas adaptativas positivas ante el estrés.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La presente investigación es básica, no experimental. Puede conceptualizarse como un tipo de investigación donde no hay manipulación deliberada de variables. Es caracterizada por tener su origen en el marco teórico y no salir de él, a su vez, tiene como objetivo aumentar los conocimientos de carácter científico mas no ponerlos en contraste con ningún aspecto pragmático (Hernández, Fernández, Baptista, 2014).

Diseño de investigación

La investigación que se realizó es de diseño descriptiva - transversal, ya que tiene por objetivo buscar e indicar propiedades, cualidades y características que son de importancia en el fenómeno que se analizó (Hernández et al. 2014), del mismo modo, que los resultados de las observaciones de características, factores, conductas procedimientos de los hechos, etc, sean ordenados de manera adecuada (Cabrejos y Gálvez, 2016). Lo que se busca con este tipo de estudio es describir los fenómenos tal cual están en la actualidad.

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual

En el presente estudio la variable “burnout” no ha sido manipulada de ninguna manera al ser un estudio descriptivo, sobre el burnout podemos decir que se define como un síndrome psicológico de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal reducida, producto del estrés crónico, que se da en sujetos que trabajan en campos relacionados a la atención a otros individuos en alguna medida (Maslach, Jackson y Leiter, 1996).

Definición operacional

Operacionalmente el resultado obtenido será medido a través de la puntuación tipificada y directa del Inventario de Burnout de Maslach – General Survey.

La prueba tiene 3 dimensiones que son:

Agotamiento Emocional, se refiere a la fatiga y falta de energías que presenta la persona en el trabajo (Maslach, et al., 1996). Viene a ser un síntoma de carácter depresivo que tiene el burnout (Nava, 2013).

Cinismo, se refiere al distanciamiento y falta de interés que tiene el trabajador en su centro de labor (Maslach, et al., 1996).

Eficacia Profesional, se refiere al sentimiento de logro personal y eficacia en los objetivos propuestos (Maslach, et al., 1996).

Indicadores

Fatiga y falta de energía de la persona en el trabajo, actitud de distanciamiento, falta de interés por el centro de labores, sentimientos de autoeficiencia y eficacia en el logro de objetivos personales.

Escala de medición

La escala de medición es de intervalos, son escalas que tienden a tener más refinamiento ya que además del orden de carácter jerárquico entre sus categorías, sus números consecutivos o rótulos proponen igualdad de intervalos en la medición, las discrepancias entre los números albergan un significado.

3.3. Población, muestra y muestreo

Para ésta trabajo investigativo se trabajó con la totalidad de la población como una unidad de trabajo, siendo 60 trabajadores en total, aproximadamente 60% masculino y 40% femenino, con grados de instrucción que van desde secundaria completa, técnica completa e incompleta, y universitaria completa e incompleta; en este sentido, la muestra censal es un estudio donde se toma en cuenta todos los elementos de investigación como muestra, el uso de este método se utiliza cuando existe la necesidad de conocer las opiniones de todas

las personas evaluadas o en caso se tenga fácil acceso a la base de datos a utilizar (Hernández, et al. 2014).

Los criterios de inclusión tomados en cuenta para la población fueron que las personas sean mayores de 18 años de edad y que tuvieran un tiempo mayor a los 3 meses laborando en la empresa.

Como criterios de exclusión se consideró a la población externa de tienda, mercaderistas, limpieza y trabajadores con contratos por campaña, ya que el contrato de estos dura de 1 a 2 meses.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta, siendo esta una de las técnicas de mayor uso al momento de realizar investigaciones en el campo de las ciencias sociales (Hernández, 2014). En el caso específico de esta investigación se utilizó la técnica mencionada de manera online.

Instrumento de medición

Para realizar esta investigación se ha utilizado el inventario de burnout de Maslach – General survey (MBI-GS), que tiene por autores originales a Maslach, Jackson y Leiter. El instrumento que nos aborda es únicamente para adultos, teniendo una duración aproximada de 10 a 15 minutos, puede ser aplicado de manera grupal o individual y teniendo una variable definida por ser una respuesta frente al estrés laboral crónico, caracterizado por actitudes de tipo negativas en lo emocional y hacia el trabajo, generando esto un comportamiento proclive a incumplir las funciones laborales Maslach y Jackson, (1996).

La prueba mide 3 dimensiones, iniciando por el agotamiento emocional, contiene los 5 ítems, y tiene por objetivo evaluar el cansancio y la fatiga del trabajador frente a las actividades correspondientes a su área de labor, siendo estos ítems los números 1, 2, 3, 4 y 6, dentro de su puntuación están los rangos de puntajes bajos (0 a 10), moderado (11 a 15) y alto (16+).

La segunda dimensión de la prueba es el cinismo, conformada por los ítems 8, 9, 13, 14 y 15, lo que busca medir esta dimensión es la indiferencia y el

distanciamiento que tienen las personas frente al trabajo que realizan dentro de la empresa a la que pertenecen. Esta dimensión también tiene 3 niveles de puntuación, bajo (0 a 5), moderado (6 a 10) y alto (11 a 18).

Por último, la tercera dimensión es denominada eficacia profesional, en ella el objetivo es medir el sentimiento de realización personal y pertenencia dentro del centro de labores, conformada por los ítems 5, 7,10,11,12 y 16, al ser proporcional, a mayor puntaje obtenido aquí, también será mayor el grado de realización personal de la persona. El puntaje para sus 3 niveles inicia con bajo (0 a 23), moderado (24 a 29) y alto (30+).

El índice de validez de la prueba es $>.40$ y el índice de confiabilidad es $.78$ a $.87$

A pesar de que esta prueba no tiene puntuaciones de corte clínico con que medir la presencia o no del burnout, puntuaciones altas en las dimensiones de Agotamiento emocional y Cinismo y a su vez baja en Eficacia profesional definen el síndrome (Maslach, 2009).

3.5. Procedimientos

Para la realización de este trabajo de investigación se gestionó el permiso con el gerente de la tienda Retail donde se llevó a cabo las evaluaciones, se seleccionó al personal que cumplía con los requisitos, posteriormente se procedió a enviarles la prueba online que a su vez contenía el consentimiento informado vía WhatsApp. Una vez obtenida la información se creó la base de datos en Google Forms y luego se le trasladó a formato Excel para analizar la información y crear los cuadros y gráficos.

3.6. Método de análisis de datos

La base de datos fue hecha en Google Forms y para el análisis de los datos recolectados se ha utilizado el programa Microsoft Excel, donde se utilizó estadísticos descriptivos tales como: promedio, porcentajes y tablas, y con estos poder estimar los niveles de Burnout, que fue el objetivo principal y los niveles de agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional, siendo estos los

objetivos específicos, de esta manera se pudo interpretar los datos y fundamentar su análisis.

3.7. Aspectos éticos

Principio de beneficencia estuvo presente en este trabajo investigativo ya que buscó dar luces de cuáles son los niveles de burnout en los trabajadores Retail y con ello ayudar a mejorar el clima laboral en estos centros, de modo que tanto el trabajador como la empresa se benefician de un buen clima organizacional.

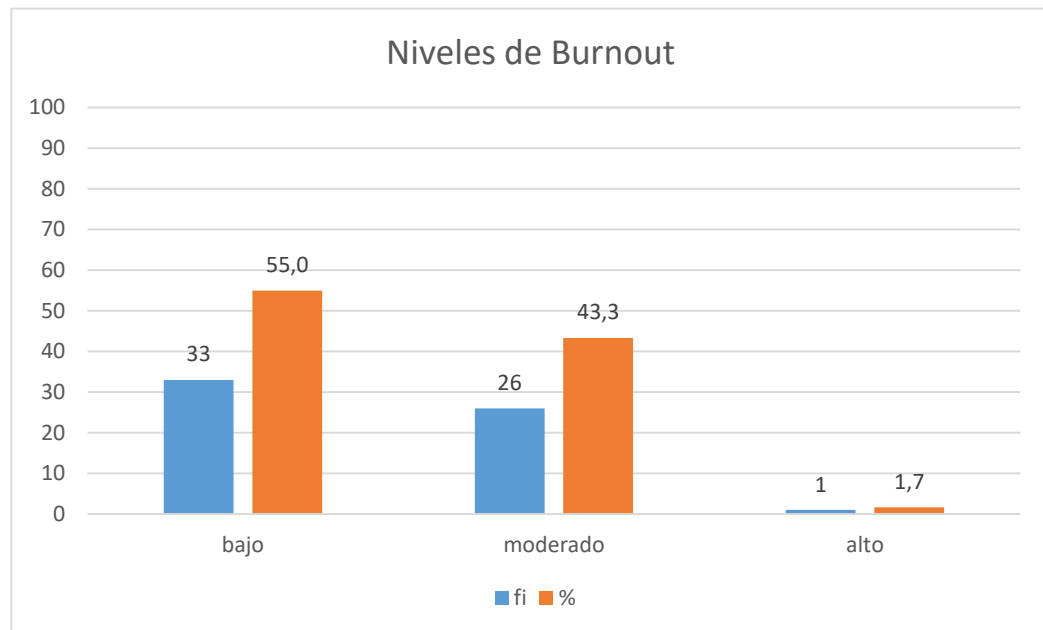
Tanto el objetivo de ésta investigación, así como la forma de recolección de datos y el tratamiento de dicha información no tienen ninguna intención de causar agravio en contra de ningún grupo étnico, social o de alguna persona en particular, cumpliendo de esta manera con el principio de no maleficencia; mientras que el principio de autonomía en éste trabajo investigativo se mantuvo al respetar totalmente la voluntad de las personas a participar en él y nadie ha sido obligado proporcionar información que no desea, la aceptación o no del tomar la encuesta esta detallada en el consentimiento informado presente al inicio de la misma.

Por último, el principio de justicia se respetó, ya que durante el curso de ésta investigación se ha tratado por igual a todas las personas que han aportado información al mismo, evitando tratos preferenciales con nadie o discriminación de cualquier tipo.

IV. RESULTADOS

Figura 1

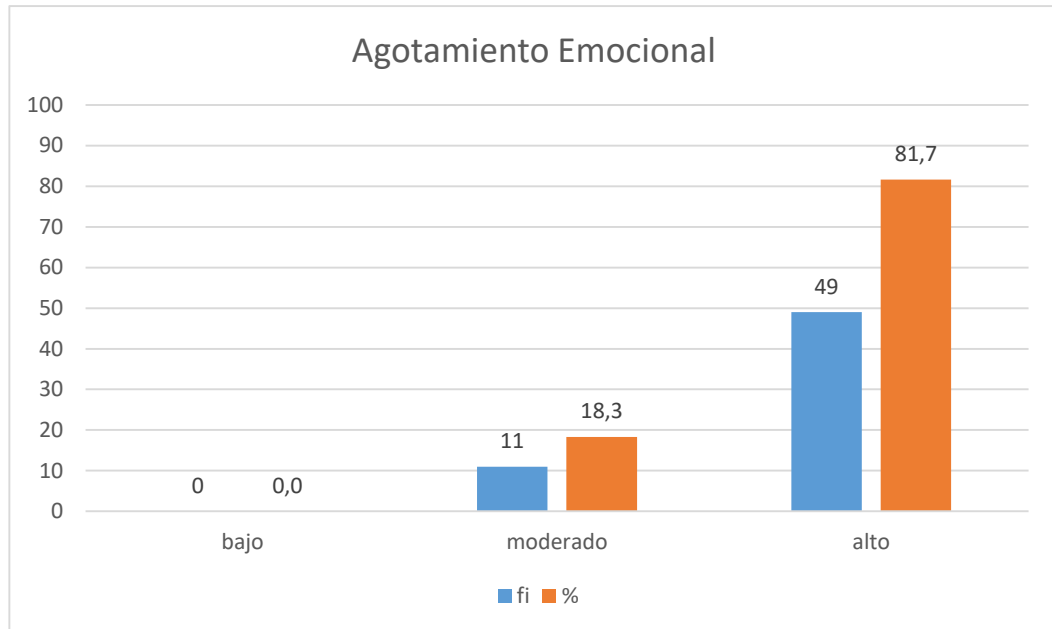
Frecuencias y porcentajes de niveles de Burnout



En la figura 1, se puede apreciar que el 55,0%, es decir 33 evaluados se encuentran en el nivel Bajo; el 43,3%, osea 26 participantes se ubican en el nivel Moderado, quedando 1,7%, es decir 1 participante en el nivel alto.

Figura 2

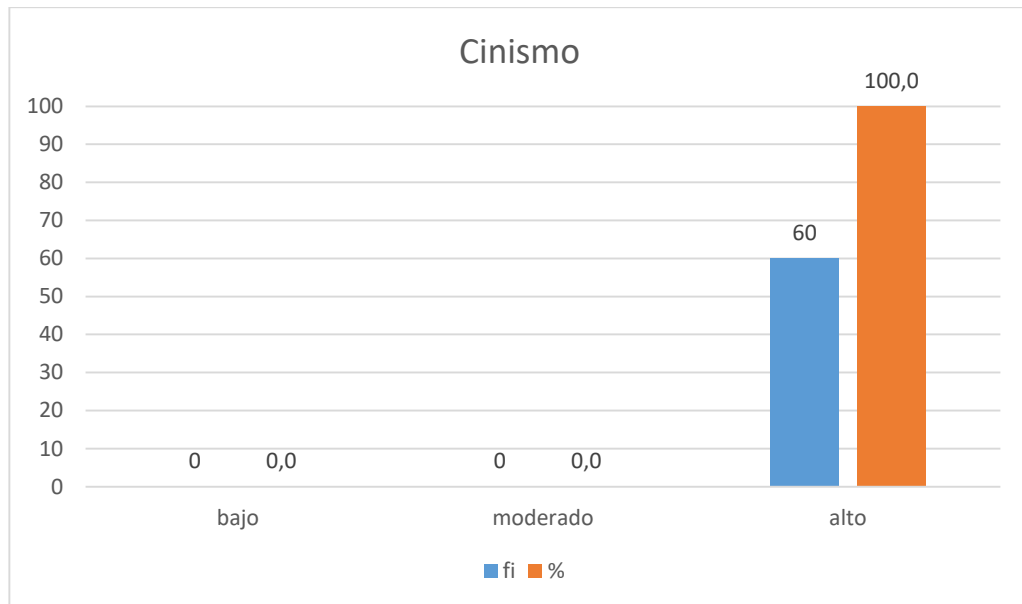
Frecuencias y porcentajes de niveles de Agotamiento Emocional



En la figura 2, se puede apreciar que el 81,7%, es decir 49 evaluados se encuentran en el nivel Alto; el 18,3%, osea 11 participantes se ubican en el nivel Moderado, quedando 0%, es decir ningún participante en el nivel bajo.

Figura 3

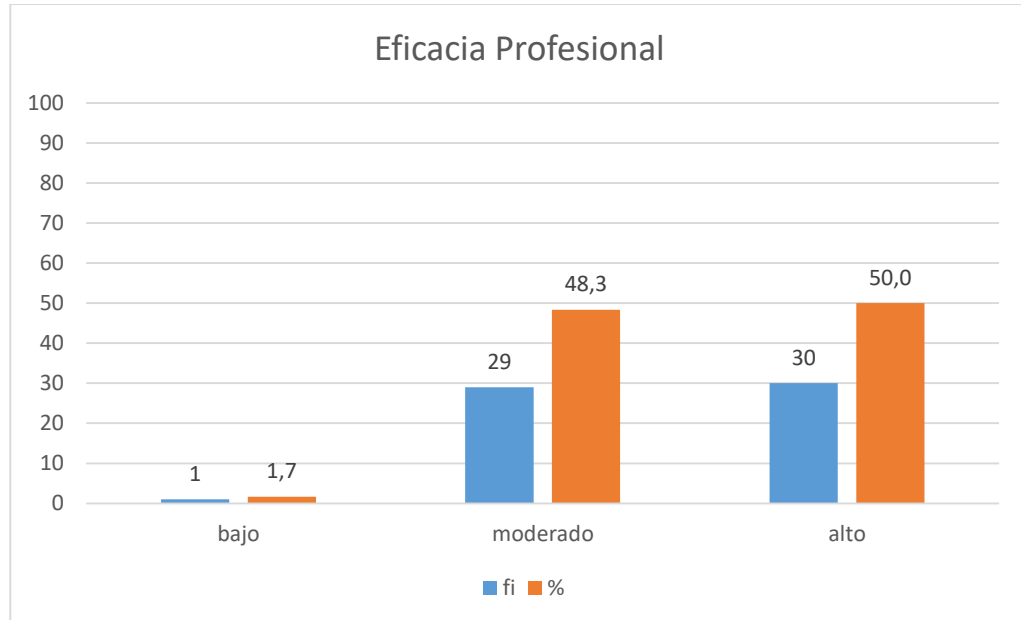
Frecuencias y porcentajes de los niveles de Cinismo



En la figura 3, se puede apreciar que el 100%, es decir los 60 evaluados se encuentran en el nivel Alto; quedando los niveles moderado y bajo en 0%, que equivale a ningún participante.

Figura 4

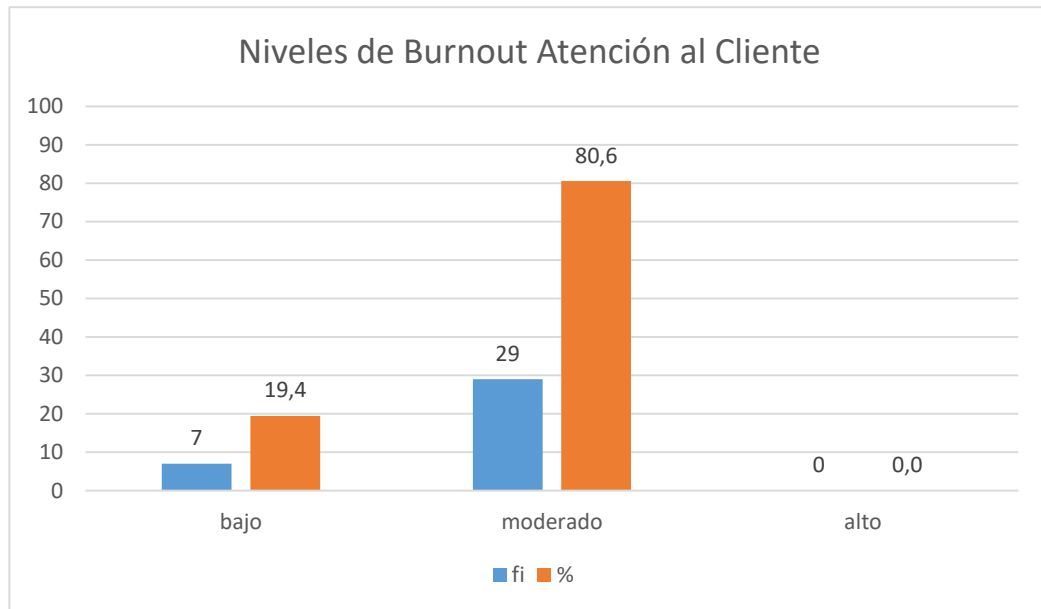
Frecuencias y porcentajes de los niveles de Eficacia Profesional



En la figura 4, se puede apreciar que el 50%, es decir 30 evaluados se encuentran en el nivel Alto; el 48,3%, o sea 29 participantes se ubican en el nivel Moderado, quedando 1.7%, es decir sólo 1 participante en el nivel bajo.

Figura 5

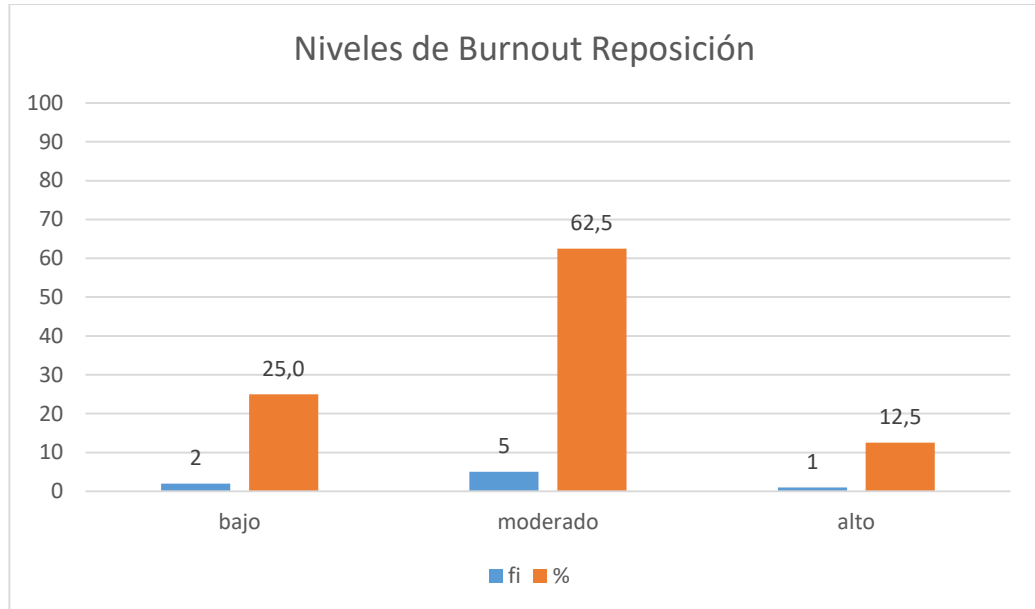
Frecuencias y porcentajes de los niveles de burnout en Atención al cliente



En la figura 5, se puede apreciar que el 80.6%, es decir 29 evaluados se encuentran en el nivel Moderado; el 19.4%, osea 7 participantes se ubican en el nivel Bajo, quedando 0% para el nivel alto, es decir ningún participante.

Figura 6

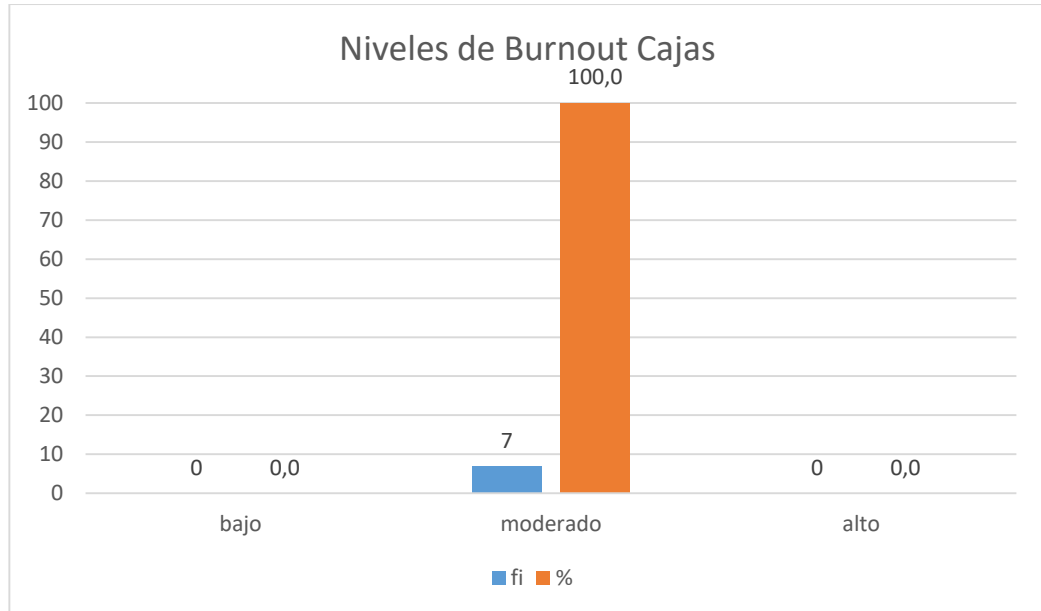
Frecuencias y porcentajes de los niveles de burnout en Reposición



En la figura 6, se puede apreciar que el 62.5%, es decir 5 evaluados se encuentran en el nivel Moderado; el 25%, osea 2 participantes se ubican en el nivel Bajo, quedando 12.5% para el nivel alto, es decir 1 participante.

Figura 7

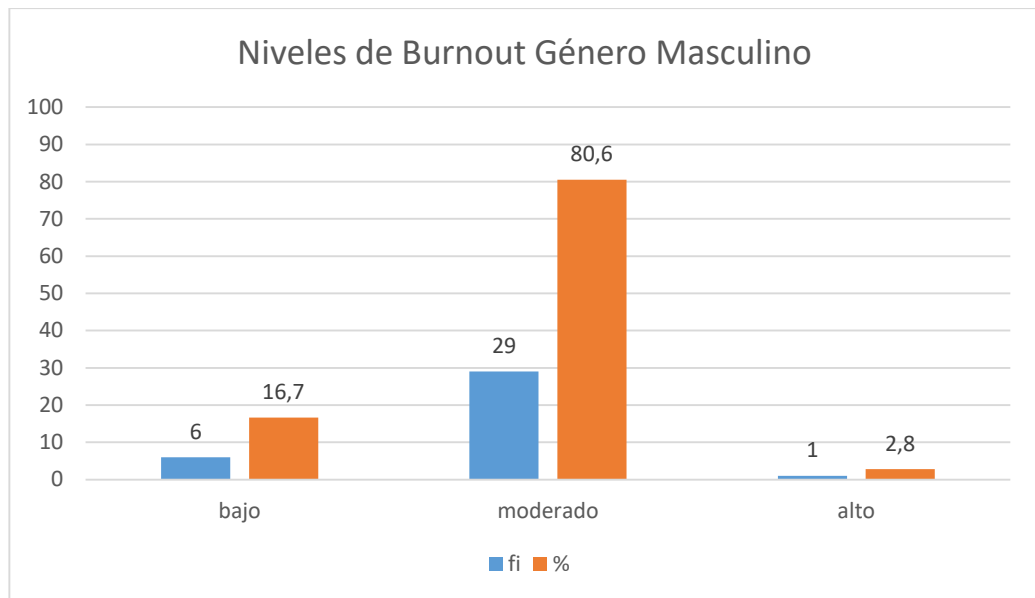
Frecuencias y porcentajes de los niveles de burnout en Cajas



En la figura 7, se puede apreciar que el 100%, es decir 7 evaluados se encuentran en el nivel Moderado; quedando 0% en los niveles bajo y alto, lo cual equivale a 0 participantes respectivamente.

Figura 8

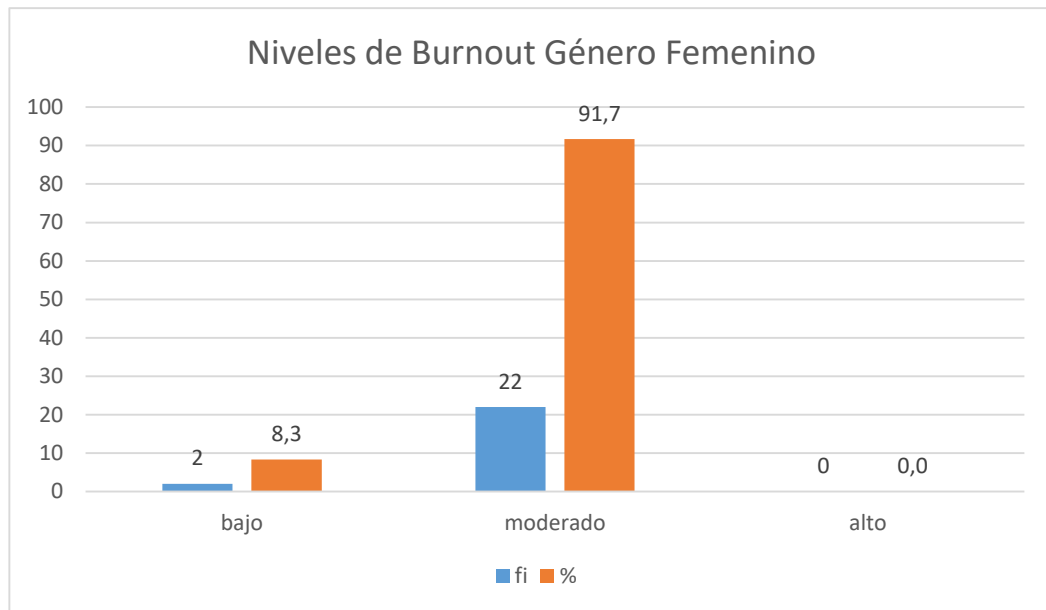
Frecuencias y porcentajes de los niveles de burnout en el Género Masculino



En la figura 8, se puede apreciar que el 80.6%, es decir 29 evaluados se encuentran en el nivel Moderado; el 16.7%, osea 6 participantes se ubican en el nivel Bajo, quedando 2.8%, es decir 1 participante en el nivel alto.

Figura 9

Frecuencias y porcentajes de los niveles de burnout en el Género Femenino



En la figura 9, se puede apreciar que el 91.7%, es decir 22 evaluados se encuentran en el nivel Moderado; el 8.3%, osea 2 participantes se ubican en el nivel Bajo, quedando 0%, es decir ningún participante en el nivel alto.

V. DISCUSIÓN

Según los datos encontrados para el objetivo general, sobre los niveles de burnout en los trabajadores de una tienda retail, se obtuvo un 55% de personas en niveles bajos, una gran cantidad en el nivel moderado con 43.3%, siendo el menor resultado el nivel alto con 1.7%; este resultado guarda similitud con los hallazgos hechos por Faúndez, y Gil-Monte (2007), donde el 65.3% presentó indicadores bajos, el 33% de los evaluados indicadores moderados de burnout y solo el 1.27% fueron niveles altos. Maslach ubica a este fenómeno como una problemática sumamente real y que tiene lugar en ambientes laborales caracterizados por mucha tensión laboral y altos niveles de presión, que genera en el individuo respuestas disfuncionales en su centro de trabajo, entorno familiar y social. Para ella, el burnout es una enfermedad laboral en alza y que es exclusiva de trabajadores y profesionales cuya función es ayudar y brindar servicios a otras personas.

Considerando lo anterior puede observarse 2 peculiaridades en estos 2 estudios, en primer lugar, en ambos hay un patrón en cuánto a que los evaluados que puntuaron en el nivel bajo son mayor cantidad, seguidos por los que están en el nivel moderado y por último una pequeña parte de la población en el nivel alto; en segundo lugar, puede observarse que, si bien el patrón descrito anteriormente se repite, la cantidad de personas en el nivel bajo han disminuido, las personas en el nivel moderado se han incrementado, mientras que los evaluados en el nivel alto se han mantenido estables, ahora, al tener estos estudios 13 años de diferencia, y al mencionar Maslach que el burnout es una enfermedad laboral en alza debido al estrés y presión de los centros laborales, es razonable pensar que al ser los trabajos más exigentes hoy que 13 años atrás, los casos de burnout moderados también se incrementaron, representando esto una amenaza no solo para el individuo que padece burnout sino también para la empresa, familia y sociedad.

En lo referente al primer objetivo específico, los niveles de agotamiento emocional en los trabajadores de una tienda retail, se encontró que una gran mayoría de la población, representada con el 81.7%, puntuaba alto en agotamiento emocional, mientras que solo el 18.3% se ubicaba en el nivel

moderado y ningún participante en el nivel bajo; estos resultados difieren de los hallazgos hechos por Torre y Zevallos (2019), donde la mayoría de evaluados puntuaron en el nivel bajo de agotamiento emocional (44.67%), seguidos por el nivel alto con 32.05% y un 23.08% para el nivel moderado, con lo descrito por Maslach (2009), donde identifica el agotamiento emocional como el síntoma más relevante en el desarrollo del síndrome de burnout, es posible que dada la elevada y constante exigencia en las tiendas retail, sumado a las docenas de personas con las que interactúa cada trabajador al día y el contexto actual que vive nuestra sociedad, sería razonable ver el incremento de este síntoma, lo cual demuestra que hay un riesgo latente y en aumento de desarrollar burnout para los trabajadores de servicios al cliente y todo lo que ello conlleva para sus vidas, familias y centros de labores.

En cuanto al segundo objetivo específico, los hallazgos de niveles de cinismo en trabajadores de una tienda retail, los resultados arrojaron que la totalidad de la población, es decir el 100% puntuó alto en cinismo, este resultado comparte cierta similitud con el realizado por Torre y Zevallos (2019), donde el puntaje más alto obtenido fue el de despersonalización (cinismo) con 50% mientras que los puntajes en el nivel moderado y bajo fueron prácticamente idénticos, 24.36% y 25.64% respectivamente, ahora bien, considerando que el cinismo es una serie de conductas en respuesta al estrés acumulado en el centro de labores y hacia este mismo (Maslach, et al., 1996) y teniendo en cuenta lo dicho por Cox, et al., (1993), que expuso que la despersonalización (cinismo) viene a ser la estrategia para lidiar con el agotamiento emocional y producto del estrés al que se ve enfrentado el trabajador, se puede deducir que al haber más exigencia y presión laboral en esta era moderna, además de la coyuntura actual, los evaluados han desarrollado estrategias alteradas para lidiar con el estrés al que se ven sometidos, poniendo esto en riesgo su éxito laboral y el de la compañía para la cual laboran.

En el tercer objetivo específico que se refiere a los niveles de eficacia profesional en trabajadores de una tienda retail, se encontró que el 50% de trabajadores tenían altos niveles de eficacia profesional, 48,3% en moderado y

solo el 1.7% en bajo, estos resultados son similares a los encontrados por Redó (2017) quien al evaluar 91 docentes encontró que el 48% de ellos puntuaron alto, 38.13% en moderado y 20% en bajo, teniendo en cuenta que el síndrome se define por puntuaciones altas en las 2 primeras dimensiones y bajas en la última (Maslach, et al., 1996), podría ser una de las razones del porqué se obtuvo pocos evaluados con puntajes elevados de burnout, ya que las personas al sentir que están logrando algo de valor con su trabajo, incluso si éste es estresante y agotador, el sentimiento de logro prevendría que se desarrolle el síndrome a niveles altos.

Por otro lado, los resultados de los niveles de burnout categorizados por áreas de trabajo arrojaron que en atención al cliente el 80.6% de los trabajadores de dicha área presentan niveles moderados, el 19.4% niveles bajos y ninguno niveles altos, por otro lado, desde que el nivel moderado ya representa la presencia del síndrome en alguna capacidad, estos resultados guardan cierta similitud con los estudios hechos por Torre y Zevallos (2019) donde se encontró un 69.23% con el síndrome, los resultados mencionados guardan relación con la teoría expuesta por Cox, et al., (1993) en el cual exponen que el burnout viene a ser un fenómeno propio de las profesiones en las que existe contacto directo con las personas, siguiendo esta lógica, dado que las personas que trabajan en atención al cliente interactúan con docenas de personas al día y considerando que la experiencia interpersonal no siempre será positiva y muchas veces pueda ser demandante, sería algo esperado que los trabajadores acumulen estrés y con el paso del tiempo este les produzca agotamiento emocional.

En cuanto a los hallazgos de los niveles de burnout en el área de reposición se observó que el 62.5% de evaluados puntuaron en el nivel Moderado; el 25%, en el nivel Bajo, quedando 12.5% para el nivel alto, de todas las áreas esta es la única que tiene un individuo con altos niveles de burnout, pero considerando que el área de reposición no es caracterizada por mantener tanta interacción con los clientes como lo hace cajas o atención al cliente, se podría considerar la teoría expuesta por Gil-Monte (1997), en la cual se menciona que se debe tomar en consideración las variables de tipo personal,

organizacional y las estrategias para lidiar con el estrés de cada individuo, según esto podría ser una explicación que dicha persona con niveles graves de burnout podría no contar con las estrategias adecuadas para lidiar con el estrés u otra variable de tipo personal. Dicho todo lo anterior, es razonable tener en cuenta que dado el limitado tamaño de la población sería algo complicado tratar de encontrar respuestas definitivas a este punto.

Por su parte, los hallazgos obtenidos para los niveles de burnout en el área de cajas, mostraron que el 100% de los trabajadores de dicha área tienen síntomas moderados de burnout, en cuanto al área de cajas además de guardar relación con la teoría de Cox, et al. (1993), quien sugiere que el burnout viene a ser un fenómeno propio de las profesiones en las que existe contacto directo con las personas, también tendría relación con la expuesta por W.D. Harrison (1983), la cual sugiere que cuando el trabajo de un sujeto consiste en alguna forma de atención a las personas existirán factores positivos o negativos que influirán en su productividad, dicho esto, es bien sabido que las los trabajadores de cajas de cualquier empresa siempre están sujetos a alta presión no solo de sus superiores sino también de las mismas personas que efectúan pagos, que no solo exigen atención rápida sino también en muchas ocasiones son poco tolerantes con el personal de cajas.

En cuando a los hallazgos de niveles de burnout en personas del género masculino se encontró que el 80.6% presentaba indicadores moderados de burnout, mientras que las personas de género femenino presentaban 91.7% de indicadores moderados, siendo estos los valores más altos, éste resultado coincide con el encontrado por Aldrete et al. (2008) cuyos resultados obtuvieron niveles similares de burnout con alguna dimensión elevada y al igual que la presente investigación se encontró un ligeramente mayor porcentaje de población femenina que masculina con niveles moderados del síndrome, 84,1% y 77,2% respectivamente. Estos datos muestran que hay un mayor riesgo de desarrollar el síndrome de burnout en la población femenina lo cual podría afectar no solo su estado de salud propio sino también alterar la interacción con sus hijos o familia; esto podría ser un objetivo de trabajo para las áreas de recursos humanos. Por último, cabe resaltar que nuevamente se muestra un aumento de los niveles de burnout en comparación a estudios realizados en años

pasados, lo cual es una amenaza latente para la población trabajadora de nuestro país.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Los trabajadores de una tienda retail en Nuevo Chimbote, presentan niveles moderados de Burnout, por lo tanto, se concluye que existe una predisposición latente y en aumento de riesgo de desarrollar el síndrome en aproximadamente la mitad de los trabajadores (43.3%) de tiendas retail, lo cual muestra que el dicho porcentaje de personas ya han empezado a desarrollar síntomas del síndrome, con lo cual ponen en riesgo su trabajo, el progreso de la compañía y su vida interpersonal.

Segundo: En la dimensión de agotamiento emocional se encuentra que la mayor cantidad de la población (81,7%,) presenta niveles elevados por lo que se concluye que los trabajadores de una tienda retail en Nuevo Chimbote estarían desarrollando síntomas de burnout, lo cual pone en riesgo su salud, vida familiar y laboral.

Tercero: En cuanto a la dimensión de cinismo, la totalidad de los trabajadores de una tienda retail en Nuevo Chimbote puntuaron alto, por lo cual, se concluye que dichos trabajadores habrían desarrollado conductas negativas a hacia su centro de labores y hacia los receptores de servicios para poder lidiar con el estrés.

Cuarto: Por último, en la dimensión de eficacia profesional se tiene la mitad con niveles altos y prácticamente la otra mitad en moderado, por lo que se concluye que, a pesar del estrés del centro de labores, al menos la mitad de trabajadores de una tienda retail de Nuevo Chimbote tienen buenas expectativas de su trabajo y sienten que están logrando algo positivo en él.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Implementar chequeos del personal y programas de bienestar por las áreas de recursos humanos de las empresas, para evitar el desarrollo del burnout e identificarlo a tiempo.

Segundo: Implementar breaks de 5 minutos durante las horas de trabajo para que el personal pueda relajarse y liberar algo de la tensión acumulada, o en su defecto no presionar tanto a los trabajadores durante su turno con el fin de disminuir los niveles de agotamiento emocional.

Tercero: Buscar alternativas por parte de las empresas para mantener un buen clima organizacional y al mismo, métodos para identificar los posibles estresores laborales que estén colaborando al aumento de los niveles de cinismo

Cuarto: Fomentar incentivos y felicitaciones al personal que realiza bien su trabajo con el fin de que sientan que su esfuerzo está siendo recompensado y con ello incrementar su satisfacción laboral.

Quinto: Se precisa estudios con mayores poblaciones y muestras ya que muchos retail no cuentan con tanto personal como para tener una cantidad de evaluados significativa de la cual obtener resultados que puedan generalizarse a otras poblaciones similares, si se evalúa una tienda a la vez.

REFERENCIAS

- Alarcón, R. (2013). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento* (2° Ed.). Editorial: Universidad Ricardo Palma. Lima.
- Aldrete, M.; et al. (2008). Factores psicosociales laborales y Síndrome de Burnout, diferencias entre hombres y mujeres docentes de secundaria, zona metropolitana de Guadalajara, México.
<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-515309?lang=en>
- Apiquian, A. (2007). El síndrome de Burnout en las empresas. Mérida: Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac.
<https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Arteaga J., Rodriguez L. (2019). *Evidencias de validez del Inventario de Burnout de Maslach –GS en inmigrantes venezolanos en el distrito de Trujillo. [Tesis de bachillerato, Universidad César Vallejo]*. Repositorio institucional de la universidad César Vallejo.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30289>
- Bambula, F. D., & Gómez, I. C. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el Caribe*.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-417X2016000100009
- Cabrejos Solano, J. A., & Gálvez Díaz, N. C. (2016). Guía de lineamientos para la presentación de proyecto e informes de investigación. *Trujillo: Centro Editorial de la Universidad Señor de Sipán*.
- Cherniss, C. (1993). Role of professional self-efficacy in the etiology and amelioration of burnout. <https://psycnet.apa.org/record/1993-97794-008>
- Chirkowska, T. & Kleka, P. (2011). The Maslach Burnout Inventory-General Survey: Validation across different occupational groups in Poland. 42. 10.2478/v10059-011-0014-x.
<http://yadda.icm.edu.pl/yadda/element/bwmeta1.element.desklight-a7fe74b6-c691-46a6-8334-60b2ae736a09>

- Choi, Y., et al. (2019). A study on the characteristics of Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) of workers in one electronics company. *Ann Occup Environ Med.* 31(1).
<https://doi.org/10.35371/aoem.2019.31.e29>
- Coronado, J. (2007). Escalas de medición. *Paradigmas. Una Revista Disciplinar De Investigación*, (Nº 2), 104–125.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=15971>
- Correa, Z.; Muñoz, I. & Chaparro, A. (2010). Síndrome de Burnout en docentes de dos universidades de Popayán, Colombia. *Revista de salud pública*, 12, 589-598. <https://www.scielo.org/article/rsap/2010.v12n4/589-598/es/>
- Cox, T.; Kuk, G. & Leiter, M. (1993). *Burnout, health, work stress, and organizational healthiness*. Editorial: Routledge. (P. 177-193). Londres.
<https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9781315227979-14/burnout-health-work-stress-organizational-healthiness-tom-cox-george-kuk-michael-leiter>
- Faúndez, V. & Gil-Monte, P. (2007). Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en trabajadores de servicios en Chile. *Información psicológica. Universidad de Valencia. España*.
https://www.uv.es/unipsico/pdf/CESQT/Internos/2007_08_Olivares_y_Gil_Monte.pdf
- Fink, G. (2016). *Stress: Concepts, Cognition, Emotion, And Behavior*. Amsterdam: Academic Press. pp.351-357. United State.
https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=5ibnCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Fink,+G.,+2016.+Stress:+Concepts,+Cognition,+Emotion,+And+Behavior.+1st+ed.+Amsterdam:+Academic+Press,+pp.351-357.&ots=NrqTqD723Q&sig=ETtHHWaBfaFAc-Efa7GSao32sSI&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Gil, P. & Peiró, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.

- Gil-Monte, P. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. *Salud pública de México*, 44(1), pp. 33-40. México.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342002000100005
- Gil-Monte, P. (2006). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. *Madrid: Pirámide*. Madrid.
<https://scielo.isciii.es/pdf/neuropsiq/n94/v25n2a09.pdf?iframe=true&width=90%&height=90%>
- González, F. (2007). Instrumentos de evaluación psicológica. *La Habana: Ciencias Médicas. Cuba.* http://newpsi.bvs-psi.org.br/ebooks2010/en/Acervo_files/InstrumentosEvaluacionPsicologica.pdf
- Harrison, W.D. (1983). A social competence model of burnout. En: Farber, B. A. (Ed.), *Stress and burnout in the human services professions* (pp.29-39). New York: Pergamon Press.
<https://www.redalyc.org/pdf/167/16715210.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. (6ta Ed.) McGRAW-HILL. Educación, México.
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Illner, M. (2011). Talk Show [serie de televisión de Deutsche Welle]. Deutsches Fernsehen. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-417X2016000100009&script=sci_arttext&tlng=en
- ILO, (2013). ILO calls for urgent global action to fight occupational diseases. Geneva: International Labour Organization. <https://www.ilo.org>
- Kawamura, Y., et al. (2018). Stress factors associated with burnout among attending physicians: a cross-sectional study. *Journal of clinical medicine*

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5798270/>

Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*. N° 112.

<http://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>

Martínez Pérez, A. (2017). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión.

<https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>

Maslach, C., et al. (1986). *Maslach burnout inventory*. Palo Alto, CA: Consulting psychologists press. Vol. 21. pp. 3463-3464).

https://www.researchgate.net/profile/Christina_Maslach/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual/links/5574dbd708aeb6d8c01946d7.pdf

Maslach, C., Jackson, S. & Leiter, M. (1996). *Maslach Burnout Inventory*. (3ra ed.). Editorial: Consulting Psychologists Press.

https://www.researchgate.net/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2017). *The handbook of stress and health: A guide to research and practice*. Editorial: Wiley Blackwell. (p. 36–56). United States. <https://doi.org/10.1002/9781118993811.ch3>

McCain, R. et al. (2018). A study of the relationship between resilience, burnout and coping strategies in doctors. *Postgraduate medical journal*. 94(1107). Pp. 43-47. United States. <https://pmj.bmj.com/content/94/1107/43>

Morse, G., Salyers, M. P., Rollins, A. L., Monroe-DeVita, M., & Pfahler, C. (2012). Burnout in mental health services: a review of the problem and its remediation. *Administration and policy in mental health*, 39(5), 341–352. United States. <https://doi.org/10.1007/s10488-011-0352-1>

Muntané, J. (2010). *Revisiones temáticas - Introducción a la investigación básica* (Doctor). Hospital Universitario Reina Sofía.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3270590>

- Nava, C. (2013). Estudio de los factores humanos en los cockpits de aeronaves comerciales. Madrid: Escuela Universitaria de Ingeniería técnica Aeronáutica, Aeronavegación. <http://oa.upm.es/19325/>
- Nguyen, H. et al. (2018). Burnout study of clinical nurses in Vietnam: Development of job burnout model based on Leiter and Maslach's theory. *Asian nursing research*. 12(1), 42-49. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1976131717302797>
- Orlandoni Merli, Giampaolo (2010). Escalas de medición en Estadística. *Telos*, 12(2), 243-247. [fecha de Consulta 26 de noviembre de 2020]. ISSN: 1317-0570. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=993/99315569009>
- Pérez, A. M. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*. (112). 42-80. <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- PINES, A. (1993): "Burnout: An Existential Perspective", in W.B. SCHAUFELI, C. MASLACH, & T. MAREK (eds.). Professional burnout: recent development and research (pp.35-51). London: Taylor & Francis. <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9781315227979-4/burnout-existential-perspective-ayala-pines>
- Redó, N. A. (2017). El Síndrome de Burnout en los docentes. *Electronic Journal of Research in Education Psychology*, 7(18), 829-848. <http://ojs.ual.es/ojs/index.php/EJREP/article/view/1324/0>
- Rohland, B. (2000). Survey of Burnout Among Mental Health Center Directors in a Rural State. *Adm Policy Ment Health* Cap. 27. Pp. 221-237 <https://doi.org/10.1023/A:1021361419155>
- Hernández-Sampieri, R., & Torres, C. P. M. (2018). Metodología de la investigación (Vol. 4). México^ eD. F DF: McGraw-Hill Interamericana. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Sabino, C. (1996). *Los caminos de la ciencia: una introducción del método científico*. Caracas. <https://xdoc.mx/documents/los-caminos-de-la-ciencia-carlos-sabino-5c1bf71edfcc8>

- Siebert, D. C. (2005). Personal and occupational factors in burnout among practicing social workers: Implications for research, practitioners, and managers. *Journal of Social Service Research*, 32(2), 25–44.
https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J079v32n02_02
- Silva, M.; & Portalanza, A. (2015). El burnout y su aplicación en el sector de la aviación: Una aproximación conceptual. *Suma De Negocios*, 6(14), 204–211. <https://doi.org/10.1016/J.SUMNEG.2015.10.004>
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica: incluye evaluación y administración de proyectos de investigación* (No. 500.18 T3 2004).
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/874e481a4235e3e6a8e3e4380d7adb1c.pdf>
- Thompson, M.; Page, S. & Cooper, C. (1993). A test of Caver and Scheier's self-control model of stress in exploring burnout among mental health nurses. *Stress Medicine*, 9, 221-235.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/smi.2460090405>
- Torre Porcel, L. M., & Zevallos La Torre, G. G. (2019). Síndrome de Burnout en trabajadoras de Call Center de Hospitales de ESSALUD del sur del Perú, 2018. Tesis de la Universidad Andina del Cusco. Cusco.
<http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/2876>

ANEXOS

Anexo 01

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|---------------------|---|---|-----------------------|-------------------------------|--------------------|
| Síndrome de Burnout | Conceptualiza niveles crónicos de estrés laboral con una alteración en la personalidad del individuo en relación a su trabajo, sin que esta llegue a afectar en gran escala sus relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo. | El resultado obtenido será medido a través de la puntuación tipificada y directa del Inventario de Burnout de Maslach – General Survey. | Agotamiento Emocional | Fatiga | Intervalo |
| | | | | Falta de energías | |
| | | | Cinismo | Distanciamiento | |
| | | | | Falta de interés | |
| | | | Eficacia Profesional | Sentimiento de logro personal | |
| | | | | Eficacia | |

Anexo 02

MBI-GS (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

(1) Nunca - (2) Algunas veces al año o menos - (3) Una vez al mes - (4) Algunas veces al mes - (5) Una vez a la semana – (6) Algunas veces a la semana – (7) Todos los días

| ÍTEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo. | | | | | | | |
| 2. Soy capaz de resolver adecuadamente los problemas que surgen en mi trabajo. | | | | | | | |
| 3. Desde que comencé este trabajo, he ido perdiendo mi interés en él. | | | | | | | |
| 4. Trabajar todo el día, es realmente estresante para mí. | | | | | | | |
| 5. He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo. | | | | | | | |
| 6. Me siento acabado(a) al final de la jornada. | | | | | | | |
| 7. Siento que estoy haciendo una buena contribución a la actividad de mi centro laboral. | | | | | | | |
| 8. Me siento fatigado(a) al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo. | | | | | | | |
| 9. He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo. | | | | | | | |
| 10. En mi opinión, soy muy bueno en lo que hago. | | | | | | | |
| 11. Me he vuelto más cínico, inseguro, acerca de si mi trabajo sirve para algo. | | | | | | | |
| 12. Me siento 'quemado(a)', 'hastiado(a)' de mi trabajo. | | | | | | | |
| 13. Sólo quiero hacer lo mío y que no me molesten. | | | | | | | |
| 14. Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo. | | | | | | | |
| 15. Dudo sobre el valor de lo que realizo laboralmente. | | | | | | | |
| 16. En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas. | | | | | | | |

Anexo 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado/a,

El siguiente párrafo tiene como objetivo informarle sobre el presente estudio y a su vez ayudarlo a decidir si desea participar en el mismo. Esta pequeña encuesta nos ayudará a conocer las actitudes frente al trabajo desde el compromiso hasta el burnout en una tienda retail de Nuevo Chimbote; para lo cual necesitamos de su participación, la cual será voluntaria. Le aseguramos que su nombre no será mencionado en los resultados de esta investigación. Si desea información adicional sobre este estudio, antes o después de su participación, puede ponerse en contacto con nosotros.

Por tanto, yo, el participante identificado con DNI _____, declaro haber sido informado sobre los fines del estudio de “Burnout en trabajadores de una tienda Retail de Nuevo Chimbote, 2020. Declaro también que mi participación es voluntaria y que se me ha informado del carácter confidencial con que serán tratados los datos obtenidos.

Firma Participante-----

Día:/...../.....

Atentamente,

Psic. Juan Carlos Barboza Mantilla

Correo: nemesis_jcm1@hotmail.com

Anexo 4

Solicito: Permiso para realizar prueba sobre Burnout al personal.

Señor Gerente de tienda Metro Nuevo Chimbote

Yo, **Juan Carlos Barboza Mantilla**, identificado con DNI N° **44201758**, domiciliado en **Urb. Pacifico Mz. H-2 lote 23, Nuevo Chimbote, Santa, Ancash**, con teléfono N° 987663999, ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que, al estar realizando mi tesis de grado en la Universidad César Vallejo, filial Nuevo Chimbote, requiero su autorización para aplicar una prueba de síndrome de Burnout al personal del establecimiento que usted dirige; los datos de los participantes al igual que el nombre del establecimiento quedarán en el anonimato y pasarán por los criterios de ética correspondientes.

Por tal motivo, solicito apoyo de su persona con el permiso correspondiente para llevar a cabo esta investigación.

Nuevo Chimbote, 25/11/2020



Firma

GERHARD REYNA PARRAGUIRRE
DNI. 45196694
JEFE DE DIVISION
CENCOSUD RETAIL PERU S.A.

Autorización

19 de julio del 2021

Presente:

Yo **Luis Alexander Rodriguez Espinoza**, identificado con DNI N° ~~76477250~~ y coautor de la adaptación del Inventario de Burnout de Maslach-GS, doy mi autorización a **Juan Carlos Barboza Mantilla**, identificado con DNI N° **44201758**, para hacer uso del instrumento citado en la investigación titulada **Burnout en trabajadores de una tienda Retail de Nuevo Chimbote, 2020**.

Atentamente,



Firma